Thème 1

Approches sociologiques de la médiation : médiation, médiations, médiateurs, la médiation sociale : un nouveau métier de la ville au service du lien social

par Mme CROMER, Me de conférence en sociologie, enseigne la médiation, la sociologie urbaine, la sociologie de l'école, la violence.

20 Décembre 2006 MATIN

Bibliographie :

- Site de l'académie de Créteil Ressources SMS : www.ac-creteil.fr et liens
- Médiation sociale : « La médiation » Briant et Palau éditions Nathan collection 128
- Descriptions de métiers, de postes, témoignages : édition DIV et CNFPT « La médiation sociale » 2004
- « Pratiquer la médiation sociale » JM.Petitclerc Edition Dunot 2002
- « Construire la médiation sociale » Moni Editions Dunod
- « Dynamique de la ?que » SASSIER Editions Dunod
- « La médiation en entreprise » Arnaud STIMEC
- « Dynamique de la médiation » JF Six Collection Culture de la paix Editions Desclée de Brouwer
- « La médiation : expériences et compétences » Collection Alternatives sociales Editions La découverte.
- « La médiation scolaire par les élèves » Bonafé-Schimtt éditions ESF
- « Médiation et conciliation de proximité » Lindeperg
- « Les médiations :la médiation » Bonafé Schmitt Dahan Salzer Souquet Vouche

1. Introduction : historique de la médiation

- On constate depuis 30 ans une prolifération des médiations avec abus du terme de médiation. Il existe une politique de développement de la médiation.
La médiation a toujours existé (curé, oncle dans une famille…)
- La médiation est souvent réduite à une technique or c'est une question politique qui reflète la société :
    - la médiation fait société, incarne un modèle social, est une forme de régulation sociale,
    - elle véhicule des représentations de la société
    - si elle se développe, c'est que la société est en mutation (voire en crise).

Elle s'inscrit dans un processus de mutations de la société et les accélère.

1.1 Une tradition ancienne

1790 : création des « juges de paix » qui perdurent jusqu'au début du XXème siècle.
Réponses amiables judiciaires : 1978 la conciliation (cf lexique) ; 1989 Commissions de surendettement ; 1975 Conciliation dans le divorce. La transaction

1.2 La médiation par rapport aux autres modes alternatifs de règlement de conflit (MARC) (cf tableau)

4 MARC : conciliation, transaction, négociation, arbitrage.

1.3 Les différents types de médiations depuis 30 ans

La terme de médiation apparaît aux USA dans les années 60-70, en France dans les années 70. Cette notion existait dans le Code du Travail de 1955.

- Développement d'une médiation participative :1975 Création des « Boutiques de droit » avec consultation d'un binôme juriste- non juriste (participation des habitants pour assurer leur représentativité): vision citoyenne de répondre aux populations défavorisées et leur faciliter l'accès au droit dans des structures de proximité car on assiste à un développement des contentieux. Elles ont trois objectifs : Accès au droit, lieu de régulation autonome des conflits avec une procédure judiciaire éventuelle, lieu de socialisation dans le quartier.
- Développement d'une médiation institutionnelle : pouvoirs définis par la loi ou la réglementation.
  Loi du 03/01/1973 : Médiateur de la République nommé par le Président de la République pour aider les personnes qui contestent en vain des décisions de l'Administration Française. Il traite les réclamations, les inexécutions de décisions de justice, peut faire des propositions de réformes. Au niveau national, il existe 282 délégués du Médiateur de la République (50000 réclamations), salariés de l'Etat le plus souvent en Préfecture. (cf souvent émissions de télévisions sur cette fonction).
  Loi de 1998 : Médiateur de l'Education Nationale (puis médiateur académique).
  1998, Médiateur des Enfants
- Développement d'une médiation judiciaire : pénale 1993 et familiale (divorce 1975)
  Au tribunal de Valenciennes, réseau de médiateurs (incivilités, tags…) installé par le Procureur de la République.

- Développement d'une médiation sociale qui rejoint le principe des Boutiques de droit pour tisser du lien social, améliorer les relations entre les individus et régler les conflits. Ce champ est moins cadré que les 2 précédents. Les dispositions émanant de la Politique de la Ville ont renforcé ces structures. Sont installés deux dispositifs : le premier, à partir de 1997, (les emplois jeunes) : les agent locaux de médiation sociale (ALMS) à partir des contrats locaux de sécurité avec soit un rôle de prévention soit un rôle d'accompagnement social. Ils sont salariés de droit privé employés par les collectivités locales, les associations, les transports publics sur des territoires. et un autre dispositif lié à la Politique de la Ville à partir de 2000 : les « adultes relais » salariés de droit privé ou relevant des collectivités territoriales.

5 types d'emploi repérés en médiation sociale :

- Agent de prévention et de médiation dans les espaces publics ou ouverts au public : employés par les villes ou des associations (loi de 97 sur les emplois jeunes).
- Agent d'ambiance dans les transports.
- Correspondants de nuit : veille technique par rapport aux bailleurs, veille sociale (SDF…), gestion de conflits. Ils circulent dans les quartiers.
- Médiateurs sociaux et culturels « Adultes relais » (femmes le plus souvent, à l'origine bénévoles) qui ont rôle de transmission des normes et valeurs des institutions à la communauté et de remontée des doléances de la communauté vers les institutions.
- Coordonnateurs d'équipes de médiation : définition de profils de postes…

Définition de la médiation :
Il existe une charte de la médiation (2001), des diplômes. Restent 3 questions : comment définir la médiation, comment professionnaliser les emplois, et comment enrichir les métiers de proximité ?

Séminaire à Créteil en 2000(définition européenne) :

« La médiation sociale est un processus de création et de réparation du lien social et de règlement des conflits de la vie quotidienne dans lequel un tiers impartial et indépendant tente, à travers l'organisation des échanges entre les personnes ou les institutions, de les aider à améliorer une relation ou de régler un conflit qui les oppose. »

10 janvier 2007 MATIN

Récapitulatif de la séance précédente.

4 causes principales de la médiation :

- apparition de nouveaux conflits,
- carence institutionnelle.
- société qui prend de plus en plus en compte l'individu, la victime,
- modification des liens sociaux…

2 champs de la médiation :

- société civile (médiation citoyenne vient des associations de quartier 1975 : les boutiques de la médiation),
- institutions (médiateur de la République,…. puis dans tous les ministères…, médiation pénale).

Sont installés deux dispositifs nationaux :

- le premier, à partir de 1997 : les agent locaux de médiation sociale (ALMS) à partir des contrats locaux de sécurité avec soit un rôle de prévention - sécurité, soit un rôle d'accompagnement social ;
- et un autre dispositif lié à la Politique de la Ville à partir du programme de 2000 : les « adultes relais ».

5 emplois repères : **DOCUMENT : 5 EMPLOIS REPERE**

- agent de prévention et de médiation ;
- agent d'ambiance dans les transports ;
- correspondants de nuit ;
- médiateurs sociaux et culturels « Adultes relais » ;
- coordonnateurs d'équipes de médiation.

En 2007 reconnaissance de la médiation sociale et de la médiation tout court. Création de diplômes dans ce domaine.

http://www.ville.gouv.fr/infos/dossiers/mediation-sociale.html

Les dossiers ville

LA MÉDIATION SOCIALE Du bénévolat à la reconnaissance

Une démarche initiée par des bénévoles - La médiation sociale, pour quoi faire ? - Qui ? - Quel avenir ?

DU CÔTÉ DES MÉDIATEURS...

« La médiation sociale doit devenir un métier à part entière... »

Loïc Hug, agent local de médiation sociale à Angoulême

« La reconnaissance des gens, ça c'est immense ! » Myriem Boulabiza, femme-relais à Clichy-sous-Bois/Montfermeil

« C'est au-delà de ce que j'aurais pu penser »... Lydie Chollet, correspondante de nuit à la Rochelle

« Je peux enfin me projeter dans l'avenir » Bienvenu Mouellé, agent d'animation à Creil

En savoir plus, sites Web, à lire, contacts

Issue principalement de démarches citoyennes et bénévoles, la médiation sociale s'est aujourd'hui largement développée, notamment dans les quartiers en politique de la ville. Portée de plus en plus par les institutions, la médiation, qui est mentionnée par la loi du 18 mars 2003 comme un des axes de la politique de sécurité, est à présent pratiquement reconnue d'utilité publique. Cette démarche recouvre plusieurs champs d'intervention, avec des acteurs aux statuts très divers.

Cette pratique tend à se structurer avec des missions plus cadrées, une meilleure articulation avec les autres partenaires (sécurité, travailleurs sociaux), la création progressive de formations spécialisées.

Une démarche initiée par des bénévoles

Ce sont des bénévoles, par le biais d'associations, qui ont largement contribué aux premiers développements de la médiation sociale. Ces initiatives, portées par les citoyens eux-mêmes, dont les premières remontent à plus de quinze ans, étaient souvent en lien avec l'école. Elles sont nées, en tout cas, du constat des difficultés accrues dans les quartiers sensibles, là où plus qu'ailleurs le lien social se défait, les conflits de proximité se développent et où les services publics ne jouent pas toujours leur rôle.

Ce sont ensuite les sociétés de transport qui, à partir des années 1990, ont commencé à faire appel à des médiateurs pour lutter contre l'insécurité et les dégradations. Les différents programmes d'emplois aidés (emplois ville, puis emplois jeunes et adultes-relais) ont contribué à leur tour au développement de cette démarche qui repose sur l'intervention d'un tiers impartial et indépendant pour tenter de régler des conflits entre les personnes ou les institutions ou de recréer du lien social et d'améliorer une relation.

A partir de 1997, les contrats locaux de sécurité ont également participé à donner une ampleur et une visibilité plus grandes à ces initiatives en rapport avec les questions de tranquillité sur les espaces publics.

Aujourd'hui, les collectivités locales, les bailleurs sociaux et les transporteurs sont de plus en plus nombreux à avoir recours à ce mode d'intervention.

La médiation sociale, pour quoi faire ?

Aider à résoudre les conflits, accompagner ceux qui en ont besoin dans leurs démarches, leur faciliter l'accès aux droits, rétablir le lien social en développant une vraie présence dans les espaces publics ou ouverts au public, tels sont les principaux champs d'intervention de la médiation sociale.

Dans le cadre de conflits, il s'agit de réussir à réduire les tensions, par l'écoute et le dialogue. Les médiateurs sont confrontés le plus souvent à des problèmes de voisinage (bruit fréquemment) à des bagarres, disputes familiales, à l'occupation des halls et d'espaces publics et ouverts au public par les jeunes.

Dans le champ social et culturel, les médiateurs interviennent dans des situations d'exclusion et de détresse sociale. Ils essaient ainsi de faciliter le dialogue entre les services publics et les usagers, d'améliorer les relations avec les institutions et tout particulièrement pour des familles étrangères ou d'origine étrangère.

Les médiateurs peuvent aussi bien accompagner des familles et leurs enfants à l'hôpital, chez le médecin, qu'à l'école pour des inscriptions, des réunions de parents ou auprès d'administrations diverses ou encore des travailleurs sociaux. Ils favorisent ainsi un meilleur accès au droit.
Enfin la médiation sociale en assurant une vraie présence dans les lieux publics - places dans les quartiers, halls d'immeubles, équipements sportifs ou culturels, galeries commerciales, gares - contribuent à rétablir un sentiment de sécurité et à réhumaniser ces espaces souvent délaissés par les services publics.
Dans tous les cas de figure, la fonction du médiateur n'est pas de régler lui-même les problèmes, mais d'en faciliter la résolution par le dialogue et en responsabilisant les intéressés.

Qui ?

En 2003, une étude, confiée par la DIV et le Centre national de la fonction publique territoriale (CNFPT), sur les référentiels de la médiation sociale a permis de définir cinq emplois repères : agent de médiation dans les espaces publics et ouverts au public, agent de prévention et médiation dans les transports, correspondant de nuit, médiateur social et culturel, coordinateur d'équipe.
En fonction de leur domaine ou de leur niveau d'intervention mais aussi de leurs horaires, les médiateurs occupent des fonctions spécifiques. Tous ces intervenants ont également des statuts très différents (contrats aidés, à durée indéterminée, vacataires, bénévoles). Pour certains, par ailleurs, la médiation est une fonction à part entière tandis que pour d'autres elle est adossée à d'autres activités (accueil, information, animation, prévention).
On retrouve parmi les médiateurs une majorité d'emplois-jeunes (12 000 environ à la fin 2003, compte tenu des sorties du dispositif). Parmi eux, on compte moins de 4 000 agents locaux de médiation sociale (ALMS) recrutés dans le cadre des contrats locaux de sécurité (CLS). Ces derniers sont en majorité employés par les collectivités locales, les établissements publics de coopération intercommunale (EPCI), des bailleurs, sociétés de transports publics, associations (groupement d'employeurs, régies de quartier).
Le programme adultes-relais a permis également de créer un grand nombre de postes (3100 à la fin 2003) qu'il s'agisse de médiation sociale et culturelle ou de la prévention de la délinquance (espaces publics, transports).
En outre, il convient de signaler qu'une cinquantaine de villes a créé depuis dix ans un service de "médiation nocturne" qui concerne 500 correspondants de nuit pour qui la médiation est, de fait, devenue un métier spécifique. Les bailleurs et certaines associations y font aussi appel.
Enfin, parallèlement à la médiation sociale de proximité, il y a lieu de mentionner le développement d'une médiation sociale de type conventionnel dans laquelle les parties saisissent librement l'instance de médiation, de leur propre chef ou sur recommandation (principalement au sujet de petits différends de proximité).

Quel avenir ?

Si les bienfaits de la médiation sont difficiles à quantifier, il apparaît cependant et de façon générale que le travail des médiateurs apporte une "plus value", qu'il permet principalement de réhumaniser les espaces ouverts au public, les lieux sensibles, de réguler les tensions quotidiennes et de renouer les liens sociaux défaillants. La médiation contribue donc à améliorer la tranquillité publique et à réduire le sentiment d'insécurité.
Même si la situation est très contrastée d'un site à l'autre, les initiatives locales ont commencé à se structurer avec des missions mieux cadrées et des formations de plus en plus adaptées. La nécessité d'améliorer le cadrage déontologique de l'intervention des médiateurs a été prise en compte sur certains territoires avec l'adoption de chartes locales inspirées de la charte de référence de la médiation sociale adoptée en 2001.
De nouveaux diplômes spécialisés ont été créés, d'autres sont en projet. Un vrai travail en partenariat s'est également établi avec les acteurs de la sécurité et de la prévention, les travailleurs sociaux.
Avec la fin du dispositif des emploi-jeunes, la question est de savoir qui prendra le relais pour financer ces postes. D'autre part, une bonne partie des fonctions de médiation a vocation à réintégrer et à enrichir les missions de métiers traditionnels de proximité et de contact.
Un certain nombre de municipalités ont cependant fait déjà le choix d'intégrer des emplois-jeunes au sein de leur service d'animation ou de la police municipale. Ponctuellement, des financements ont également été trouvés auprès de fondations, de mutuelles. La formation demeure en tout cas un enjeu important pour une démarche qui ne doit pas pour autant remplir le vide laissé par les services publics.
Le développement de la médiation sociale, révélatrice d'un malaise, d'un déficit de réponse publique, renvoie, en effet, à une réflexion sur une adaptation nécessaire des métiers de proximité comme l'a bien montré le rapport sur les métiers de la ville.

DU CÔTÉ DES MÉDIATEURS...

« La médiation sociale doit devenir un métier à part entière... »

Loïc Hug, agent local de médiation sociale à Angoulême

« C'est dur. Parfois, le soir, on n'est pas très bien. Il y a des situations qui nous touchent au plus profond. » Loïc Hug, médiateur pour l'association OMEGA (Objectif Médiation dans le Grand Angoulême) qui intervient sur 8 communes de l'agglomération - « le plus grand secteur » dit-il - ajoute que ce n'est pas la violence qui est la plus difficile à gérer mais bien la détresse sociale.
En poste depuis un an et demi, avec derrière lui quatre ans d'expérience, Loïc Hug est aussi le référent de son équipe. Cela ne l'empêche pas d'être sur le terrain tous les jours pour remplir les missions de l'association née en 1998 d'un constat du Conseil Intercommunal de Prévention de la Délinquance (CIPD). Devant l'augmentation des actes d'incivilités et le sentiment d'insécurité des habitants, les élus de l'agglomération ont, en effet, décidé de réagir et de créer ce "groupement d'employeurs".
L'association s'occupe ainsi de mettre à disposition des communes des agents locaux de médiation sociale qu'elle recrute, dont elle organise la formation et le travail. Loïc fait donc partie des 29 salariés dont 24 médiateurs sous contrat emploi-jeune, lui excepté. « Je suis salarié, dit-il, et en CDI. »
Gérer les conflits constitue l'activité principale des médiateurs de l'association qui signalent cependant aussi les dégradations pour que les réparations puissent être effectuées au plus vite. En cas de problème, explique Loïc Hug, les gens appellent le bailleur ou le maire, la police, qui nous préviennent. Il peut s'agit de locataires qui se plaignent du bruit ou d'un chien qui ne cesse d'aboyer ou encore d'une voisine qui jette ses déchets par la fenêtre. C'est par deux que les médiateurs se déplacent alors pour rencontrer les uns et les autres et discuter, pour des raisons de sécurité mais aussi pour avoir deux points de vue.

Loïc Hug se félicite qu'aujourd'hui le partenariat avec la police et les travailleurs sociaux fonctionne bien, au point que des protocoles d'intervention sont à présent établis et des rencontres organisées régulièrement pour faire le point. « On est connu, dit-il, reconnu. C'est à force d'être sur le terrain et d'aller au-devant des gens. » Les médiateurs d'OMEGA n'hésitent pas, d'ailleurs, à faire ce qu'ils appellent de "l'animation préventive". Ainsi ils participent avec les jeunes à certaines manifestations comme des matchs de foot le soir en salle par exemple. « Il s'agit, dit-il, de créer des liens. »

Pour Loïc Hug, le travail ne s'arrête pas là. En tant que référent, il organise non seulement des réunions régulières avec son équipe pour faire le point et évoquer d'éventuelles difficultés mais doit ensuite rendre compte aux partenaires de l'association. C'est dire qu'il ne chôme pas.

Pour lui, en tout cas, la médiation sociale qui réclame « à la fois un savoir-faire mais aussi un savoir-être » doit devenir un métier à part entière. Et s'il se félicite qu'à Angoulême bailleurs et policiers sont convaincus de l'intérêt de leur travail, il s'inquiète cependant de l'avenir et de savoir à la fin des emplois-jeunes qui financera.

« La reconnaissance des gens, ça c'est immense ! » Myriem Boulabiza, femme-relais à Clichy-sous-Bois/Montfermeil

Il y a trois ans maintenant que Myriem Boulabiza a accepté la proposition de la directrice de l'association ARIFA de venir les aider. Pourtant rien ne la prédisposait à faire de la médiation sociale et culturelle auprès des habitants du Grand-Ensemble de Clichy-sous-Bois/Montfermeil sinon qu'elle est d'origine algérienne, qu'elle parle couramment l'arabe et habite elle-même à Clichy. Il faut ajouter tout de même que cette femme de 41 ans avait l'habitude et le goût du contact puisqu'elle avait été, pendant 12 ans, hôtesse de l'air pour Air Algérie.

Comme les 12 autres femmes-relais de l'association qui a maintenant 13 ans d'existence (4 maghrébines, 5 turques, 2 maliennes, une pakistanaise, une sri lankaise) elle s'occupe particulièrement des familles étrangères ou d'origine étrangère qui ne parlent pas le français ou le parlent mal ou encore ne connaissent pas leurs droits.

Ce sont soit les partenaires qui la sollicitent ou les familles elles-mêmes qui téléphonent ou se rendent dans l'un des deux locaux de l'association, l'un en plein cœur de la cité à Clichy et l'autre à Montfermeil. « Nous évaluons d'abord les situations, et selon les cas, nous faisons de l'information, de l'orientation ou de l'accompagnement. Ce qui est sûr c'est que nous sommes toujours disponibles et que nous essayons de parer au plus pressé. »

C'est avec le service social que les femmes-relais d'ARIFA travaillent le plus. Elles ne se contentent pas, loin de là, de servir uniquement de traductrices. « Nous traitons aussi bien des problèmes de santé, de logement, que de justice et d'école » précise Myriem Boulabiza. Dans le domaine de l'école, elle constate d'ailleurs une évolution véritablement positive.

« Ainsi, dit-elle, que ce soient les enseignants ou les chefs d'établissement, ils n'hésitent pas à faire appel à nous pour qu'on les aide à trouver des solutions, des aménagements en cas de problème avec certains enfants. A chaque rentrée, une réunion est organisée avec les associations pour que nous puissions tous faire connaissance et mieux travailler ensemble par la suite. »

Là où c'est plus compliqué, selon elle, c'est du côté du logement. « On a du mal, dit-elle, à trouver des solutions à cause de la pénurie mais aussi parce que beaucoup de familles sont peu solvables. » Femmes battues, problèmes de divorces, enfants placés font encore partie du quotidien de Myriem Boulabiza.

« Il peut nous arriver d'intervenir auprès de familles auxquelles on a retiré les enfants et qui, parce qu'elles ne parlent pas la langue, n'ont rien compris à ce qui s'est passé. Alors nous essayons nous même de comprendre en rencontrant le service d'ordre, les services sociaux, l'école si l'enfant est scolarisé, et ensuite d'expliquer, de voir également si la mère peut rendre visite à son enfant. Le fait déjà que la famille puisse avoir quelqu'un qui parle sa langue, ça aide énormément. »

Difficile ce métier ? Il est fatigant, reconnaît Myriem Boulabiza, mais ô combien revalorisant ! « La reconnaissance des gens qu'on a pu aider, ça c'est immense, s'exclame-t-elle. C'est une richesse qui n'est pas donnée à tout le monde. »

Le revers de la médaille, cependant, c'est que cette reconnaissance n'est pas, de son avis, suffisamment partagée. « On se donne à fond, dit-elle. On a recours à nous et au bout du compte, nos compétences ne sont pas vraiment reconnues. Même quand on a suivi un cas depuis le début et que les partenaires se réunissent à ce sujet, sous couvert de secret professionnel, nous ne sommes pas conviées. » La solution ? Elle pourrait, selon Myriem Boulabiza, passer par un diplôme qui offrirait une reconnaissance à la fonction.

« C'est au-delà de ce que j'aurais pu penser »... Lydie Chollet, correspondante de nuit à la Rochelle

Mais qu'est-ce qui a bien pu pousser Lydie Chollet, il y a 8 mois, à travailler de nuit comme agent de médiation sociale à la Rochelle ? Cette femme de 43 ans, mère de trois enfants, qui avait une expérience associative au niveau scolaire avait non seulement envie de s'engager mais a choisi délibérément des horaires pourtant pas faciles qui la font arriver à 19h30 le soir et terminer à 3 heures le matin. « Après un stage, dit-elle à l'Agence locale de prévention et de médiation sociale (ALPMS) où j'ai expérimenté le travail de jour et de nuit, il m'est apparu que la nuit, c'était beaucoup plus intéressant, qu'il y avait un vrai besoin, une vraie demande de gens véritablement en détresse. La nuit, c'est un moment aussi très particulier. »

C'est à la suite d'un diagnostic du Contrat local de Sécurité de la Rochelle-Aytré qu'est née en 1999 l'association qui a étendu aujourd'hui ses missions à toute l'agglomération de la Rochelle, soit 18 communes. Cette structure, devenue un dispositif communautaire de prévention, a pour originalité de faire travailler dans la complémentarité des équipes de jour et de nuit et de plus en lien étroit avec les différents partenaires (services sociaux, police, etc.), du moins pour les équipes de jour. La nuit, les agents de médiation sont en effet plutôt isolés.

« Après minuit, confirme Lydie Chollet, nous ne pouvons plus joindre grand monde, à part les urgences et le commissariat. » Elle assure, cependant, n'avoir encore jamais eu peur et d'autant plus que les deux équipes de nuit (deux fois 7 agents) qui se répartissent le territoire de l'agglomération (nord et sud) se déplacent toujours trois par trois. Ce sont ainsi quatre voitures, avec à leur bord à chaque fois une femme et deux hommes, qui sillonnent les quartiers en priorité, tandis que deux autres femmes restent à la permanence pour les prévenir par radio des appels qui proviennent aussi bien des particuliers que du commissariat.

Mais la soirée commence toujours par une prise de connaissance à la permanence de ce qui s'est passé dans la journée. L'équipe de jour passe la main à celle de nuit par le biais des "mains courantes", de comptes-rendus, d'indications d'affaires qui demandent à être suivies.

Là encore, c'est le conflit de voisinage qui est le plus courant mais qu'il ne faut pas sous-estimer pour éviter que les choses ne dégénèrent. « Notre rôle, c'est d'écouter les uns et les autres. On calme le jeu. On rassure. » L'équipe intervient aussi pour des jeunes qui "squattent" des halls ou dont la musique est trop forte, des SDF qu'il faut réconforter, emmener aux urgences. La voiture s'arrête

parfois aussi pour discuter avec des jeunes qui boivent de l'alcool sur la voie publique, pour raccompagner des jeunes-filles qui rentrent seules dans la cité.
« Ca se passe plutôt bien, assure Lydie Chollet. En général, les uns et les autres nous écoutent. Je n'ai encore jamais été mal reçue. Mais il faut dire aussi qu'on peut, selon les situations, passer beaucoup de temps. » Elle mentionne aussi qu'ils sont confrontés parfois à des détresses inimaginables. « C'est au-delà, dit-elle, de ce que j'aurais pu penser, avant de faire ce travail. Je vois des gens complètement abandonnés parce que les services sociaux ne savent pas comment répondre ou qu'ils ont peur parfois. »
Elle parle aussi de ces enfants qui prennent leurs parents en charge. « Ce ne sont plus des enfants » dit-elle. Elle n'est pas pessimiste pour autant. « Du fait même qu'on intervienne, cela permet de relancer les choses. J'ai vu des situations s'arranger et des gens s'en sortir. » Si elle assure encore qu'elle fait « un métier difficile mais le plus beau », elle voudrait davantage, elle aussi, de formation pour les agents de médiation sociale et qu'ils aient la possibilité de bénéficier d'un soutien psychologique.
Elle s'inquiète également de savoir qui prendra le relais financièrement à la fin des emplois-jeunes et des emplois consolidés. Pour sa part, son contrat a été renouvelé pour trois ans, ce qui n'est, cependant, guère suffisant pour se projeter dans l'avenir.

« Je peux enfin me projeter dans l'avenir » Bienvenu Mouellé, agent d'animation à Creil

Après six ans d'assiduité, comme il le dit lui-même, de travail sérieux, après avoir fait ses preuves, Bienvenu Mouellé, agent de médiation sociale à Creil a enfin quitté, à 32 ans, le statut d'emploi jeune pour être intégré comme "agent d'animation". Mais qu'on ne s'y trompe pas, si le titre a changé, la fonction est sensiblement la même. Mais c'était pour la municipalité, la seule voie de recrutement possible. « Je fais toujours de la médiation sociale, confirme Bienvenu Mouellé, et un peu d'animation aussi. » Sur les 7 médiateurs recrutés dans le cadre du Contrat Local de Sécurité, un autre emploi jeune a été intégré et deux le seront en 2004.
Satisfait Bienvenu Mouellé ? « Je peux enfin, dit-il, me projeter dans l'avenir, être un peu à l'aise et non plus vivre dans la précarité. » Il précise, cependant, qu'il restera stagiaire un an avant d'être définitivement embauché. Pour lui, il est important de pouvoir travailler sur le long terme, cela permet d'être connu, de gagner la confiance des jeunes.
D'origine congolaise, cet ancien animateur sportif pour la municipalité gère les conflits de voisinage mais aussi l'absentéisme des jeunes à l'école, au collège et même au lycée et s'occupe aussi de faire entendre raison à ceux qui squattent les halls d'immeubles et se livrent souvent à des dégradations. « On discute. On leur fait comprendre que de casser des boîtes aux lettres, c'est un acte de délinquance et ce sont leurs parents qui vont devoir payer. »
Aux parents, il explique que l'école est obligatoire jusqu'à 16 ans, qu'ils sont responsables de leurs enfants, qu'ils risquent des sanctions. « Mais, ajoute-t-il, l'absentéisme est souvent l'occasion de mettre en évidence des problèmes d'ordre familial ou de racket parfois et qu'on aide à régler. »
Ici comme ailleurs, les médiateurs se trouvent souvent confrontés à des situations particulièrement pénibles. « On découvre des familles qui n'ont rien à manger, qui n'ont aucun revenu. C'est vraiment dur. On fait ce qu'on peut. On les dirige vers des structures d'accueil. » Ce qui lui fait mal, c'est de voir que les situations vont prendre beaucoup de temps à se régler.
Comment sont les relations avec les partenaires ? Très bonnes, selon lui, et notamment avec les bailleurs ou la police mais avec laquelle il n'a jamais de contact direct. Ca passe par le contrat local de sécurité. « Pour nous, c'est important. Il faut que les jeunes n'aient pas peur de nous parler. » C'est qu'il passe beaucoup de temps avec eux. Il les encadre notamment au cours de déplacements ou il assiste encore à des manifestations sportives ou culturelles pour éviter tout débordement. C'est ainsi qu'il travaille aussi bien le samedi que le dimanche et parfois tard.
En dépit des difficultés, il demeure optimiste. « Il faut s'acharner, assure-t-il. On doit toujours faire un suivi et ne jamais lâcher. » Et s'il a profité d'une formation avec l'AFPA, Bienvenu Mouellé trouve, cependant, qu'il lui serait utile de pouvoir la compléter et notamment avec des notions de droit.

© Délégation interministérielle à la Ville - juin 2004
Rédaction : Marion Desjardins Photo : M. Castro / Urba Image Server
EN SAVOIR PLUS : Magazine Comme la Ville - Les métiers de l'humain - mai 2004 - Edité par la DIV et le ministère de l'Emploi, du Travail et de la Cohésion sociale
Politique de la ville et prévention de la délinquance - recueil d'actions locales - Editions de la DIV - Collection repères - janvier 2004 - (pdf - 312 pages - 1,4 Mo)
Rapport Dubouchet : la formation continue des chargés des politiques locales de prévention et de sécurité - janvier 2004 (pdf - 58 pages - 428 ko)
Les adultes-relais : premiers éléments d'évaluation - DARES - février 2003 (pdf - 7 pages - 76 ko)
Rapport DIV / CNFPT : référentiels de la médiation sociale - volume 1 - octobre 2002 (pdf - 104 pages. - 474 ko)
Rapport DIV / CNFPT : référentiels de la médiation sociale - volume 2 - octobre 2002 (pdf - 81 pages. - 505 ko)
Rapport Claude Brévan / Paul Picard : Une nouvelle ambition pour les villes - De nouvelles frontières pour les métiers - septembre 2000 (pdf - 178 pages - 416 ko)
Les documents "médiation sociale" avec i.ville.gouv.fr / i l SITES
Le service prévention médiation de la ville de Creil http://www.mairie-creil.fr/article/archive/82
CONTACTS Mèl : eric.lenoir@ville.gouv.fr

Remarque : une charte est une recommandation.
Délégation interministérielle à la ville 14/09/2004

CHARTE DE REFERENCE DE LA MEDIATION SOCIALE

Document établi et adopté par le groupe de travail interministériel et interpartenarial sur les emplois dits « de médiation sociale », visé par le comité interministériel des villes en date du 1er octobre 2001.

Depuis plusieurs années, des initiatives multiples se développent sous le terme générique de « médiation ». Ces démarches répondent à une volonté commune de promouvoir un mode d'intervention dans les relations sociales basé sur la philosophie du dialogue et de la négociation. Elles tendent à s'établir comme un mode spécifique de régulation sociale.
Dans le domaine judiciaire, la médiation familiale et la médiation pénale disposent à présent d'un encadrement codifié. Hors mandat judiciaire, différentes initiatives ont également vu le jour tendant à une résolution des conflits de la vie

quotidienne ou plus largement à susciter davantage de lien social, à améliorer les relations entre les institutions, les groupes sociaux et les personnes, ainsi que les relations des personnes entre elles. Ce foisonnement d'expériences faisant appel à l'intervention d'un tiers s'est développé sous l'appellation générique de « médiation sociale ».
Qu'elles soient d'initiative citoyenne ou institutionnelle, ces pratiques occupent une place de plus en plus importante, en particulier au sein des quartiers de la politique de la ville et participent, notamment, de la volonté de réinvestissement et d'humanisation de l'espace public. Ces pratiques génèrent souvent de véritables dynamiques locales, contribuent à conforter le lien social, à améliorer la cohésion sociale et à faciliter une meilleure prise en compte des conflits de la vie quotidienne. Elles tendent à établir une plus grande égalité des chances au sein de la société, à favoriser une plus grande proximité des institutions avec les publics, à expérimenter de nouvelles formes de relations sociales et à développer une plus grande humanité dans les rapports entre les gens. La démarche de la médiation sociale répond à un objectif de pédagogie citoyenne qui constitue le cœur de son utilité sociale : en privilégiant l'écoute et le dialogue, en facilitant une meilleure compréhension des situations, des normes, des points de vue d'autrui et des conséquences sociales des comportements de chacun, elle contribue à faire émerger des solutions nouvelles et adaptées à l'évolution de la société et à favoriser l'autonomie des individus.
Les activités de médiation sociale concernent des catégories d'intervenants très variées (annexe 1), aux statuts divers et pour lesquels la médiation sociale constitue parfois une fonction spécifique et le plus souvent une fonction parmi d'autres. Il faut souligner que la médiation entendue au sens de ce texte prend en compte l'ensemble des personnes dont l'activité vise à intervenir en qualité de tiers ou d'intermédiaire entre deux parties.
De nombreux métiers existants – gendarme, conducteur d'autobus, enseignant… – peuvent développer des activités de médiation, mais celles-ci ne constituent pas leur objectif principal.
La médiation intervient dans les interstices, en amont ou en aval d'autres intervenants notamment dans les champs de la prévention, de la sécurité, de l'intégration ou du travail social, et particulièrement des services publics. L'émergence de la médiation sociale doit donc également conduire à une redéfinition de ces métiers traditionnels, mais le cadre de référence proposé ci-après n'a pas vocation à se substituer aux règles et déontologies propres à chaque profession.
Par-delà la diversité des appellations, des statuts et des missions, le besoin d'un cadre de référence par rapport aux pratiques relevant de la médiation sociale se fait ressentir et est exprimé bien souvent par les intervenants eux-mêmes. Ce besoin de clarification participe également d'une fréquente demande de reconnaissance professionnelle vis-à-vis des employeurs. Ce besoin a conduit d'ores et déjà à la production de textes de référence, couvrant soit un statut particulier (circulaire Intérieur, Emploi et Solidarité sur les ALMS, emplois jeunes), soit une activité particulière (correspondant de nuit, femmes-relais), soit des employeurs déterminés (OPTIMA, RATP, SNCF…).
Il nous a paru nécessaire de parvenir aujourd'hui à la production d'un cadre d'ensemble, recueillant l'adhésion des différents ministères et partenaires concernés et servant de base à la définition plus précise des métiers, de leurs conditions d'exercice et d'articulation avec les autres métiers. Il ne s'agit pas de rigidifier des pratiques qui ont fait la preuve de leur pertinence et dont l'intérêt réside le plus souvent dans leur spontanéité, leur faculté d'adaptation, leur inventivité et leur non-assujettissement à des normes institutionnelles. Il s'agit en fait de répondre à une demande largement exprimée d'élaborer un cadre de référence de la médiation sociale qui offre une série de points de repère aux intervenants pour guider leurs pratiques, à leurs employeurs, ainsi qu'aux pouvoirs publics.

I - Les objectifs et la définition des missions

La médiation sociale est définie comme un processus de création et de réparation du lien social et de règlement des conflits de la vie quotidienne, dans lequel un tiers impartial et indépendant tente à travers l'organisation d'échanges entre les personnes ou les institutions de les aider à améliorer une relation ou de régler un conflit qui les oppose.
D'autres pratiques se sont développées, parfois sous le terme de médiation sociale, poursuivant ces mêmes objectifs, en recourant à l'intervention d'un tiers, mais sans remplir les conditions de son impartialité ou de son indépendance. Ces pratiques généralement portées par des institutions, même si elles renvoient à des interrogations spécifiques liées à l'externalisation de certaines missions, posent des questions similaires en ce qui concerne les principes de référence et conditions de leur mise en œuvre.
Si les objectifs de ces pratiques sont variés – règlement des conflits de la vie quotidienne, prévention de la délinquance, intégration des populations en difficulté… –, elles ont fréquemment comme dénominateur commun leur participation à un réinvestissement collectif des espaces publics.

II - Le cadre déontologique d'intervention

Les médiateurs sociaux doivent se conformer dans leur intervention à un certain nombre de règles juridiques et éthiques délimitant ce qui leur est autorisé et ce qui leur est interdit dans le cadre de la loi. Ces règles, qui constituent en quelque sorte les droits et devoirs des médiateurs sociaux, sont la garantie d'une protection tant pour les usagers et les publics que pour les intervenants et les partenaires eux-mêmes. Elles constituent aussi une garantie de leur efficacité et de leur pérennité.

1. Principes généraux

La neutralité et l'impartialité La neutralité et l'impartialité doivent être des principes généraux guidant l'intervention des médiateurs sociaux, qui ne doivent pas favoriser l'une ou l'autre des parties. En tout état de cause, l'application de ces principes dépend de la reconnaissance d'un statut du médiateur et suppose une formation adaptée. L'intervention en binôme peut contribuer à un meilleur respect de ces principes.
La négociation et le dialogue L'action de médiation se situe dans le cadre de la négociation et du dialogue : à aucun moment elle ne se situe dans le cadre d'une intervention d'autorité qui serait imposée, même si elle s'applique en référence à la règle procédant soit de la législation pénale ou civile, soit du respect de règlements ou de la vie collective.
Le libre consentement et la participation des habitants La médiation sociale repose sur le libre consentement des parties. A tout moment, il est possible pour l'une ou l'autre des parties de revenir sur ce consentement. La médiation doit reposer sur la recherche constante de l'adhésion des parties aux objectifs de ses interventions. Elle doit viser à obtenir la participation des habitants à la résolution du différend qui les oppose ou à l'amélioration de la communication et du lien

social entre elles. Cet objectif impose en contrepartie pour la personne médiatrice un devoir d'explication sur les conditions de son intervention et sur les limites de celle-ci.

La mobilisation des institutions En favorisant la citoyenneté et en servant de révélateur de dysfonctionnements des institutions, la médiation sociale contribue à la modernisation des institutions, à une plus grande proximité de celles-ci avec les habitants et les usagers de services publics ainsi qu'à leur adaptation aux besoins nouveaux. La médiation sociale contribue ainsi au bon exercice des missions de service public sans s'y substituer et sans faire écran entre les institutions et les publics.

La protection des droits des personnes La médiation sociale tend à une protection des personnes et de leurs droits. Elle ne peut pas se substituer aux prestations ou aux droits garantis à chacun. Elle conduit à une amélioration des relations sociales sans jamais obliger quiconque à renoncer à ses droits.

Le respect des droits fondamentaux La médiation sociale doit offrir toutes les garanties énoncées par la convention européenne des droits de l'homme et la jurisprudence y afférente, tant dans les mécanismes qu'elle met en œuvre que dans les solutions dont elle favorise l'émergence.

Elle doit être conduite dans le respect des libertés publiques et des règlements qui protègent la vie privée.

2. Les attitudes du médiateur

La discrétion et les obligations du médiateur vis-à-vis de la loi La discrétion et le respect de l'anonymat s'imposent au médiateur, dont la reconnaissance repose sur la confiance qu'il inspire aux parties. Le médiateur ne peut utiliser les informations recueillies lors de la médiation (qu'elles relèvent de la confidence ou de l'observation) qu'avec l'accord des parties, dans le respect des lois existantes.

Dans l'exercice de leurs activités, les médiateurs sociaux sont confrontés à des situations complexes qui ne les exonèrent pas pour autant de leurs responsabilités de citoyens au regard de la loi (obligation de porter assistance à personne en péril, obligation de dénoncer les crimes et les violences faites aux personnes particulièrement fragiles…).

Au regard de ces éléments, il est de la responsabilité de l'employeur de rappeler au médiateur la nature des informations qui doivent être transmises et les conditions de la transmission de celles-ci, qui doit se faire selon des modalités garantissant leur protection.

Le désintéressement et la liberté du médiateur La médiation est désintéressée : hormis la rémunération qu'il peut recevoir de son employeur, le médiateur ne doit pas utiliser son influence ou sa situation pour obtenir quelque avantage de la part des habitants, des usagers ou des structures auprès desquels il intervient.

En fonction de la situation, de la nature spécifique du conflit ou du problème, du lieu concerné ou des personnes impliquées, le médiateur a la possibilité de refuser une intervention dont il est saisi. Dans certaines circonstances particulières, il peut également être conduit à interrompre une action qu'il a engagée. Il ne doit cependant pas prendre seul cette décision et, si les conditions sont réunies, il devra alors passer le relais.

III - Les conditions d'un bon exercice de la médiation sociale

D'ores et déjà, les principales conditions d'exercice de la médiation sociale peuvent être recensées.

Elles seront précisées dans le cadre des différents supports professionnels ou partenariaux qui seront élaborés par le présent groupe de travail.

1. Les aptitudes Les fonctions de médiation sociale nécessitent des aptitudes ou pré-requis qui sont de deux sortes :

– qualités et potentialités relationnelles, d'ouverture, d'analyse de situations ;
– expérience de la vie sociale, de ses problématiques et de son évolution.

2. La formation La formation doit en particulier permettre l'acquisition de véritables compétences professionnelles de la médiation sociale.

Elle doit pour une large part reposer sur l'alternance, les mises en situation, l'analyse des pratiques, l'intervention d'acteurs professionnels.

Elle doit être régulièrement actualisée et intégrer en particulier des éléments relatifs à la déontologie et à l'éthique.

Elle doit favoriser l'approche partenariale et pluridisciplinaire des situations.

3. L'encadrement La mise en place d'un véritable encadrement au sein de la structure employeuse, disposant des qualifications nécessaires et d'une reconnaissance institutionnelle, est une condition de la mise en œuvre dans la durée d'un service de qualité. Cet encadrement est un garant de cette qualité, à la fois contrôle et soutien pour les médiateurs.

Il peut être utilement complété par un travail de supervision.

L'encadrement est également le signe concret de l'engagement de la structure ou de l'institution à porter, soutenir et intégrer ces services de médiation sociale dans leurs propres organisations et fonctionnement.

4. Le partenariat Les médiateurs n'ont pas à faire à la place des autres professionnels. Ils exercent une activité nouvelle et originale, distincte du travail social ou d'activités éducatives ou de sécurité. Ils doivent développer leur intervention en articulation, concertation et complémentarité avec les autres intervenants.

L'inscription dans des logiques partenariales et territorialisées est un principe essentiel de la médiation sociale et une des conditions de sa réussite : sa réussite dépend notamment de la capacité des autres acteurs à prendre le relais. En ce sens, des protocoles de collaboration interpartenariaux peuvent être utilement conclus localement.

Annexe 1 de la charte

LES DIFFERENTES CATEGORIES D'INTERVENANTS CONCERNEES

Il est ainsi possible d'identifier :

– des médiateurs sociaux employés dans un cadre associatif dont le statut répond à une exigence d'indépendance ;
– l'intervention de tiers recrutés auprès d'institutions ou d'opérateurs urbains dédiés à de la médiation sociale ;
– des professionnels recrutés dans le cadre de l'emploi partagé ;
– des bénévoles souvent porteurs d'initiatives innovantes participant activement au confortement du lien social et à la citoyenneté sur les quartiers en difficulté.

Dans le même temps, la fonction de médiation met au jour la nécessité de faire évoluer les métiers traditionnels, dont certains enrichissent leurs missions par la prise en compte de ce nouveau mode opératoire.

Ces différents cas de figure dessinent la diversité des statuts et des appellations :
– Agents locaux de médiation sociale, recrutés sous contrats emplois jeunes et contractualisés dans le cadre des contrats locaux de sécurité (environ 7 000 en poste, 15 000 prévus).
– Délégués du médiateur de la République.
– Correspondants de nuit (au moins 500 sous divers statuts, employés par des régies de quartiers, des organismes HLM ou encore des municipalités).
– Femmes-relais (environ un millier de bénévoles, vacataires ou emplois aidés, employées par des associations).
– Adultes relais (10 000 postes prévus en trois ans au titre de ce programme dans le cadre de la politique de la ville).
– Plusieurs milliers d'emplois jeunes ou personnes employées sous divers statuts par des collectivités locales, des sociétés de transport public, des organismes HLM, de grandes entreprises publiques (La Poste, EDF…) ou encore des associations, hors le label ALMS et exerçant des missions de médiation sociale.
– Médiateurs citoyens bénévoles.

Annexe 2 de la charte

LES ACTIVITES DE MEDIATION SOCIALE

Dans le domaine de la prévention de la violence et de la délinquance, le cœur de l'intervention du médiateur social repose sur l'écoute et la médiation, le dialogue, entre la population et les institutions et entre les habitants eux-mêmes, et vise à réduire les tensions et à prévenir les petits conflits de la vie quotidienne.
– Assurer une présence humaine rassurante et garantir l'égalité dans l'usage de l'espace public.
– Permettre une meilleure compréhension réciproque de deux parties et aider à la recherche de solutions aux conflits qui les opposent.
– Ecouter, secourir et soutenir.
– Participer à l'amélioration ou à la préservation du cadre de vie.

Dans le champ social et culturel
– Etre, à la demande des institutions ou des personnes, un intermédiaire, voire un facilitateur entre différents interlocuteurs.
– Permettre à la personne de faire connaître ses droits et d'accéder à l'exercice de ses droits.
– Favoriser la reconnaissance de la personne.
– Faire connaître aux populations concernées les exigences et contraintes des institutions.
– Sensibiliser les institutions aux spécificités, et notamment aux approches culturelles différentes de certains publics.

L'organisation du travail, la nature et la qualité du partenariat pour l'exercice des différentes activités peuvent varier et peser sur l'articulation de ces deux champs.

Un certain nombre d'activités types communes aux deux champs d'application peuvent être repérées :
– Une activité d'établissement de relation et d'accueil dans un contexte visant à raccourcir une distance (d'un point de vue temporel, spatial, social ou culturel) par rapport à un public.
– Une activité d'orientation et d'accompagnement par rapport à des institutions ou des structures.
– Une activité de services aux publics.
– L'organisation d'activités supports visant à faciliter les rencontres avec les publics et les mises en relation avec les institutions et les structures.

Ces différents types d'activités peuvent s'exercer à des niveaux différents de qualification.

3. LISTE DES MEMBRES DU GROUPE DE TRAVAIL INTERMINISTERIEL ET INTERPARTENARIAL SUR LES EMPLOIS DITS DE « MEDIATION SOCIALE » AYANT PARTICIPE A LA REDACTION DE CETTE CHARTE DE REFERENCE

Groupe de travail présidé par Yvon ROBERT, maire de Rouen, sur mandat de M. le Ministre délégué à la Ville.

Travaux animés par le ministère délégué à la Ville (Valérie SAGANT, Dominique VERNAUDON) et la délégation interministérielle à la Ville (Eric LENOIR, Michel DIDIER).

Participants

Directions ministérielles

Direction générale de l'action sociale (François FASSY, Isabelle KYTTEL, Sylvie MOREAU).
Direction de la population et des migrations (Fabienne LAPORTE-HIEGEL).
Délégation aux droits des femmes et à l'égalité (Fériel KACHOUKH).
Délégation générale à l'emploi et à la formation professionnelle (Françoise AMAT, Françoise BOUYGARD, Anne-Marie CHARRAUD, Richard SABATE, Roland SMOLAR).
Direction de l'enfance et de la jeunesse, ministère de la Jeunesse et des Sports (Renée AYMA, Patrick CHOROWICZ).
Direction des affaires criminelles et des grâces (Jacquemine FARGE, Georges-Olivier STRATIGEAS).
Direction générale des collectivités locales (Jean-Luc FRIZOL).
Direction générale de la police nationale (Michel DEBOST).
Direction générale de la gendarmerie nationale (Eric DARRAS).
Ministère de l'Education nationale (Jean-Pierre BELLIER, Sonia HENRICH).

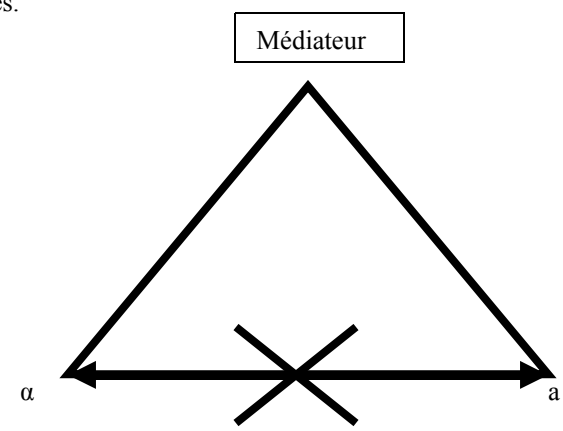
Elus et associations d'élus

Pierre CARDO (député-maire de Chanteloup-les-Vignes).
Christine LAZERGES (députée de l'Hérault).
Bruno LEROUX (député-maire d'Epinay-sur-Seine).
Assemblée des départements de France (Cécile CHAUMIN).
Association des maires de France (Jean-Marc GILONNE).
Association des maires de villes et banlieues de France (Philippe NAVARRO).
Forum français pour la sécurité urbaine (Michel MARCUS).

Autres participants

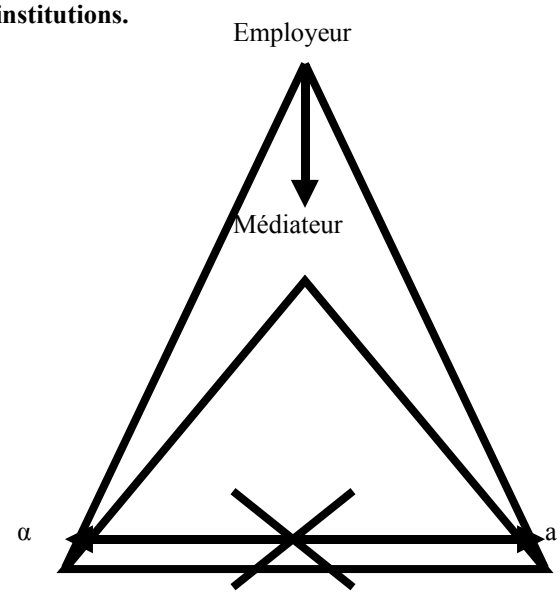
Fonds d'action sociale (Christine CANDIDE).
Conseil supérieur du travail social (Jacques LADSOUS).
Centre national de la fonction publique territoriale (Françoise GAUTIER-ETIE, Philippe MOUTON).
Association pour la formation professionnelle des adultes (Jacques FAUBERT).
Union nationale des fédérations d'organismes HLM (Jean-Paul GUISLAIN, Jean ROGUE).
Union des transports publics (Philippe HOANG-VAN, Sylvette MOUGEY).
SNCF, Mission des politiques urbaines (Marie-France HAU-ROCHARD).
RATP, délégation à la politique de la ville (Pierre MADER, Gwenaëlle QUILLEROU).
Fédération nationale des sociétés d'économie mixte (Pierre MASSINI).
Moderniser sans exclure (Bertrand SCHWARTZ).
Comité national de liaison des régies de quartier (Clotilde BREAULT, Jean-Jacques DEVILLERS).
Fédération interassociations interservices migrants (Adole ANKRAH).
OPTIMA (Bertrand BERNICOT).

Charte de référence de médiation sociale une démarche de proximité au service de la cohésion sociale et de la tranquillité publique coédité DIV CNFPT en 2001 (se trouve sur le net). Il témoigne de la reconnaissance de la médiation et des acquis.
La volonté est l'encadrement des pratiques de médiation avec Références communes.
Introduction : p 263 – 264 :
2 origines citoyenne, judiciaire.
Pour celle d'origine judiciaire il y a des textes qui encadrent.
Pour celle citoyenne il y a nécessité d'encadrer car les pratiques sont diverses.
9 caractéristiques clés de la médication sociale :
1°) **Volonté d'approche globale (systémique**), au niveau de la société comme l'ensemble de la cohésion sociale. Insistance sur le lien social, la cohésion sociale, la régulation sociale.
2°) p 264 La médiation concerne les **interventions généralistes**, donc on la retrouve dans beaucoup de métiers sans être médiateur à part entière, et des personnes spécialisées, ce qui peut générer des conflits.
3°) Actions sur 2 parties avec un tiers : relation ternaire.



Parties médiées :
α et a au même niveau d'égalité mais absence de communication.
4°) L'autorité du médiateur **repose sur la parole, le dialogue**. La communication verbale et non-verbale. Il tire son autorité de sa compétence et d'un certain charisme, et de celle que les parties lui reconnaissent.
5°) La question fondamentale de la médiation est un **travail** sur le lien social, la cohésion sociale, la mobilisation sociale, un travail **d'appropriation des règles de vie collective**. La médiation n'est pas seulement une technique mais s'inscrit dans un champ plus vaste.
6°) **Mode original de résolution de conflit**.
7°) p 265 : la médiation trouve sa légitimité par la **mobilisation institutionnelle**.
8°) par la **mise en place de formation** (bac pro SPVL…) pour créer une véritable déontologie (travail sur l'humain, sur la relation, sur la relation sociale : règles de déontologie à mettre en place par exemple discrétion).
9°) nécessité de **coordination au sein de l'équipe et partenariale avec les autres institutions.**
A la fin **catégories d'intervenants dans la médiation (**partenaire) repris sur le document récapitulatif sur les **activités de la médiation sociale** (des situations question du conflit et du lien social). **Les activités du médiateur vont dépendre de son employeur et de la fiche de poste**.
Exemple : TRANSPOLE véhicule les valeurs et les normes de l'entreprise BAILLEUR DE FOND CONCIERGE sécurité et appeler la police
Attention entre médiation et justice, par exemple pas de médiation en cas de violence conjugale, en cas de harcèlement sexuel (délit donc pas de médiation).
En cas de délit il faut le déclarer dans ce cas.
Qui va décider ce qui est du ressort ou non de la médiation ?

Attention à la confusion car la médiation est au carrefour de plusieurs champs.
Il y a aussi conflit de pouvoir, métier assez difficile car comment être neutre, tolérant, préjugé, non violent…
Risque d'abus de pouvoir car il doit faire trouver des solutions sans en proposer, donc rappeler le principe du respect des droits fondamentaux (se défendre…), de plus comme cela s'adresse à des personnes qui ont des difficultés sociales.



La politique de la ville
Elle cible les quartiers en difficulté (problèmes d'habitat, de délinquance, d'échec scolaire), les quartiers en crise (chômage, délinquance…).

Plusieurs étapes :

- Après la guerre : grands ensembles et HLM car besoin de logement (destruction de la guerre, baby-boom, développement industriel). Dans les années 60 amélioration considérable des logements (clair, espace, salle de bain, chauffage, eau chaude, WC). Au départ une certaine mixité sociale (ouvrier, classe moyenne, cadre). La seule critique à l'époque c'était l'éloignement et la difficulté des transports. Problème construit rapidement, puis dégradation.
- Epoque habitat et vie sociale 70-77 rénover les HLM dégradés, contrat de partenariat entre ville et habitat.
- **DSQ** Développement social des quartiers (81 liés aux Minguettes premières émeutes urbaines dans la région lyonnaise). Avant polarisé sur un endroit, un quartier, une ville l'an passé cela s'est répandu. 1981 : arrivée au pouvoir de F Mitterrand, en 1983 rapport Dubedout (maire de Grenoble) « Ensemble faire la ville » qui débouche sur le DSU. L'ambition est de faire du quartier un laboratoire : refaire du social, faire participer les habitants de façon citoyenne (années de bouillonnement de la médiation), création des ZEP (81), les missions locales (rapport Schwartz sur les jeunes), conseils communaux de la prévention de la délinquance CCPD (rapport bonne maison) On commence à mettre en place une multitude de choses. Les premiers contrats de DSQ novateurs mais lors de l'extension moins les contrats sont moins adaptés, moins originaux. Le problème c'est que tous les problèmes ne peuvent être règles au niveau du quartier (chômage, problèmes économiques), d'autres parts on ne s'occupent que des quartiers en difficulté, il y a ghettoïsation des quartiers riches. Il y a appropriation des espaces culturelles, des bonnes écoles, pas de mixité sociale. Il y a parfois cloisonnement physique : canal, train… Pour certains aide-éducateurs promotion éducative très importante.
- Contrat de ville (à l'échelle de l'agglomération) PACT (projet d'aménagement concerté du territoire), création du ministre de la ville (Delebarre en 90), sous-Préfet à la ville 91 DSU – développement social urbain : principe de mixité sociale – LOV avec principe de mixité sociale. Mais les difficultés économiques se poursuivent : problème du chômage qui grimpe.
- 1990 Vaux en Vélin (émeutes) réorientation de politique 1er axe restaurer l'ordre républicain, et 2ème axe économique PLIE plans locaux l'insertion par l'économie, contrats éducatifs locaux.
- 1995 plan de relance de la ville (Chirac élu sur la fracture sociale) 96 (plan Marchal) création des zones franches urbaines (44), les zones urbaines sensibles ZUS, ZRU zone de redynamisation urbaine ; le but est de favoriser l'insertion économique. 97 retour de la gauche contrats locaux de sécurité CLS (dans lequel on parle d'agent locaux de médiation sociale ALMS), loi de lutte contre exclusion en 98, loi SRU en 2000 % selon nombre d'habitants.
- 2002 JL Borloo au départ politique de rénovation urbaine (détruire immeubles trop anciens), emploi et HALDE. 2003 loi orientation de la ville (où l'on fait allusion aux agents de médiation sociale) 2005 émeutes dans les quartiers sensibles des banlieux, avec généralisation.
- Bilan de cette politique qui est critiquée :
  - empilement des dispositifs (1 000 feuilles) divers et variés (illisibilité, manque de lien, difficultés de gestion),
  - conflits de légitimité des partenariats (exemple dans les contrats éducatifs locaux et l'école),
  - faiblesse des moyens financiers (saupoudrage).

De plus il n'y a pas de continuité, les problèmes économiques restent, certains élus ne s'impliquent pas assez.
Question : médiateur dans HLM ou rénovation. En outre il ne suffit pas de détruire car il y a des souvenirs.

http://www.cohesionsociale.gouv.fr/eclairage/une-politique-ville-renouvelee-contrat-urbain-cohesion-sociale-763.html?recalcul=oui

Une politique de la ville renouvelée : le contrat urbain de cohésion sociale

A compter du 1er janvier 2007, les nouveaux « contrats urbains de cohésion sociale » signés entre l'Etat et les communes prendront la suite des contrats de ville. Le mode d'emploi...

Un constat

- arrivée à échéance des actuels contrats de ville fin 2006
- un dispositif contractuel complexe, peu lisible pour les acteurs de terrain (collectivités et associations) et engageant insuffisamment les partenaires.

Des objectifs

Rénover le cadre contractuel de la politique en faveur des quartiers et des publics difficiles : un contrat, simple à mettre en œuvre, plus opérationnel et garant d'une solidarité à l'égard des quartiers en difficulté et de leurs habitants.

Les décisions

-1 Un contrat unique de 3 ans reconductibles (2007-2012) - le contrat urbain de cohésion sociale - qui :

- définit les priorités d'actions pour des quartiers et des publics prioritaires, en matière de développement social et urbain ;
- regroupe l'ensemble des programmes et des contrats existants (ERE, FIV, CEL, CLS, CLAS, VVV, Ecole ouverte, ASV...) ;
- est signé entre l'Etat, le maire et l'agglomération (contrat communal ou intercommunal selon les territoires), en associant le département et la région ;
- se décline en programmes d'actions pluriannuels (en application de l'article 1er de la loi BORLOO du 1er août 2003), de 3 ans, assortis d'objectifs précis, lisibles et directement évaluables. Ces actions feront l'objet d'un bilan annuel.

-2 Un partenariat articulé autour du binôme « Maire-Etat » :

- le contrat est élaboré conjointement par l'Etat, le maire, et, selon les cas, le président de l'intercommunalité, en partenariat avec les autres collectivités locales, sur la base d'un projet de cohésion sociale, en faveur des quartiers en difficulté, à l'échelle de la commune et de l'agglomération ;
- le maire assure la responsabilité de la mise en œuvre de ce projet sur son territoire ; il s'appuie sur un chef de projet et une équipe dédiée ;
- le contrat engage prioritairement chaque partenaire (Etat, commune, agglomération, département, région) sur son domaine de compétence (en termes de moyens financiers et de moyens humains).

-3 Des priorités d'actions pour l'Etat :

L'Etat s'engagera prioritairement sur cinq champs :

- l'amélioration de l'habitat et du cadre de vie,

- l'accès à l'emploi et le développement économique,
- l'action éducative (réussite scolaire, sport, culture)
- la citoyenneté et la prévention de la délinquance
- l'amélioration de la prévention et de l'accès à la santé

-4 Des modalités de financement simplifiées et sécurisées :

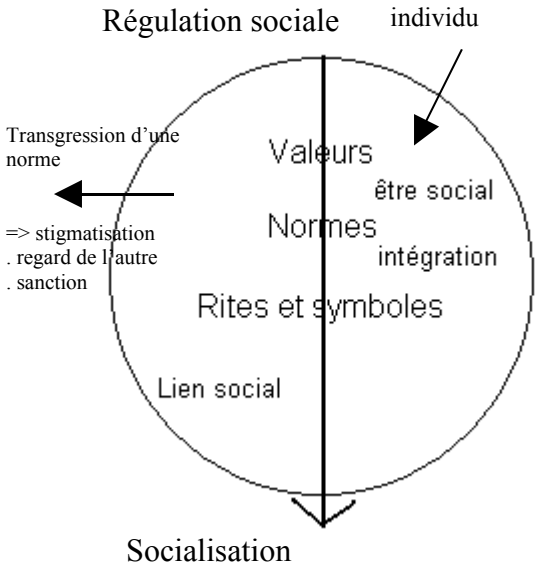
- le contrat urbain de cohésion sociale fera l'objet de conventions pluri annuelle de financement entre l'Agence de cohésion sociale, l'Etat et les collectivités locales. Ces conventions garantiront la pérennité des engagements de l'Etat, qu'il s'agisse des financements de l'Agence ou des financements des autres ministères.
- les financements de l'Agence donneront lieu à la délégation d'une enveloppe globale aux préfets. Seront ainsi garanties la souplesse et la proximité de l'engagement,
- la fongibilité des financements Etat-collectivités pourra être mise en œuvre dans le cadre d'un GIP dédié.

-5 Une intervention plus ciblée sur les territoires les plus en difficulté :

La géographie d'intervention de la politique sera précisée au cours du premier semestre 2006.
Les contrats urbains de cohésion sociale seront signés avec les communes (ou EPCI si ils en ont la compétence), dans lesquelles se trouvent un ou plusieurs territoires en difficulté (faisant notamment l'objet d'une convention pluriannuelle avec l'ANRU) dont la liste sera établie par arrêté du Ministre de l'emploi, du logement et de la cohésion sociale, après consultation des préfets qui devront faire remonter leurs propositions d'ici fin mars.
Parmi ces communes, celles exigeant un effort de rattrapage important (une centaine de communes, dans lesquelles se trouvent environ 300 quartiers cumulant les difficultés), bénéficieront de moyens d'interventions accrus et ciblés de l'Etat.

QU'EST-CE QUE LA REGULATION SOCIALE ?

Comment faire société (fable de La Fontaine 17ème siècle) ?
Comment cela tient ensemble, pas seulement collection d'individus mais avec un intérêt commun.
Comment un individu devient un être social, soit qui vient de naître, étranger qui vient d'une autre société, d'un autre groupe social ? Cela pose la question de l'intégration.
Double réponse par la régulation sociale et la socialisation.



Définition de la socialisation c'est les différentes phases d'apprentissage social (définition très simplifiée).
Longtemps associé au dressage, conditionnement, puis phénomène complexe, continu et interactif.
« Processus selon lequel la personne humaine apprend et intériorise tout au cours de sa vie les éléments socioculturels de son milieu, les intègre à sa personnalité sous l'influence de l'expérience et d'agents sociaux significatifs et par là s'adapte à son environnement social où elle doit vivre ».
Processus = quelque chose de dynamique ; interactif : personnalité, expérience ; continu = n'est jamais finie par ex maison de retraite.
3 phases :

1. apprend et intériorise : on acquiert une culture (toutes les manières d'agir, de penser, de faire de manière très individuelle) ; avec idée de négociation permanente (à chaque entrée dans un groupe).
2. intégration de la culture à sa personnalité ; se fait de façon très individuelle, chaque individu se « bricole » (on peut adhérer en « surface » ou en « profondeur ». D'autant plus fort qu'aujourd'hui grande variété de modèles.
3. s'adapte à l'environnement social, c'est assumer son expérience à un groupe, s'intégrer à un groupe.

Les agents sociaux significatifs :

1. primaires : famille – école ;
2. secondaire : travail – associations – groupes – entreprise – pairs – médias…

Socialisation réussie quand l'individu est intégré et s'adapte à son milieu.
La régulation sociale utilise des outils : valeurs – normes – rites et symboles.

- **Les valeurs** (notions abstraites : idéaux collectifs par exemple liberté égalité fraternité) elles s'imposent comme un absolu pour l'individu. Les valeurs s'organisent en système en idéal, en futur et pour l'individu, et le rend cohérent. Mais il y a toujours problème de conflit de valeurs, par exemple des citoyens respectueux des lois au nom de la valeur humanité hébergent un sans-papiers ; parfois au nom de la même valeur pour le voile soit pour l'égalité soit on exclus les femmes ; revenir aux valeurs et les hiérarchiser. La question qui se pose dans une société quelques valeurs communes (liberté, ..) puis d'autres valeurs. En France on a séparé la sphère privée (le pouvoir religieux, la liberté de croyance et de culte) et la sphère publique par la laïcité depuis 1789. Cohérence – hiérarchie des valeurs – évoluent dans la société selon les civilisations…, elles sont variables. Les valeurs ne s'effacent pas rapidement, elles peuvent coexister pendant un certain temps. Y a-t-il des valeurs universelles ? La réponse à l'échelle mondiale : ONU, déclaration des droits de l'homme…. En France pendant longtemps on n'a pas poursuivi les excisions car leur coutume. Il est donc important de revenir à la valeur de chacun pour mieux comprendre le conflit.
- **Les normes ou les règles** (niveau concret) c'est ce qui permet d'appliquer les valeurs, de les mettre en oeuvre. 2 types de règles : écrites (codes, lois) et non écrites (règles de politesse…). Ces règles peuvent nous permettre d'avoir un certain nombre de conduite, elles ont évolutives, relatives, variables en fonction des progrès techniques, médicaux de l'évolution des mentalités. Pendant très longtemps fumer était médical, aujourd'hui la règle écrite le tabac est mauvais (progrès en médecine), mais dans des sous-groupe appartenance, virilité, initiation… On peut connaître les règles sans pour autant les mettre en pratique (les traduire en

conduite), il peut avoir une certaines forme de tolérance sociale sur certaines règles (cannabis très peu poursuivi pénalement en usage personnel), on n'est pas obligé d'adhérer à toutes les règles (autorisation contraception 67 74 avortement : changement de normes, avorteuses peine de mort, période de flottement où la loi n'était plus appliquée ou très rarement. Changement de normes par changement de valeur : égalité, droit à la vie pour les femmes, droit de disposer de son corps. Les normes varient selon les sexes une valeur dans toutes les sociétés : respect, cela se traduit par les normes de politesse, variable on ne salue pas de la même façon son mari, son collègue… On mange avec couteau, fourchette… Beaucoup de choses qui paraissent naturelles mais elles ne le sont pas. On l'a appris, intériorisé, incorporé (selon Bourdieu). Il n'y a pas de cours, mais c'est un ensemble de petites phrases… pour atteindre une conformité. Le problème à l'école s'est qu'on a des publics différents qui n'ont pas les mêmes normes. A l'école on cherche à scolariser de + en + jeune pour faire intégrer normes et règles. Degrés d'intériorisation différent (pourquoi ? pourquoi certains ne peuvent pas prendre le métro sans ticket, traverser en dehors des clous, quel a été l'évènement qui l'a fait intégrer comme ça ?), pour montrer la relativité de l'intériorisation. Important de le comprendre pour la médiation. Pièce de Nathalie Saraute pour un oui pour un non : deux amis se parlent 2 amis se fâchent pour une inflexion de voix qui a été mal interprétée.

- **Les rites et symboles**

Déviance à la fois transgression d'une norme et stigmatisation considéré comme blâmable (par ex traverser en dehors des clous, fumer du cannabis). Stigmatisation soit sanction soit le regard de l'autre.
La déviance est relié aux normes qui varient (homosexualité autrefois déviance, aujourd'hui reconnu par le pacs, le SIDA a fait changer les mentalités).

Réfléchir à un cas de figure de l'alcool, le tabac…

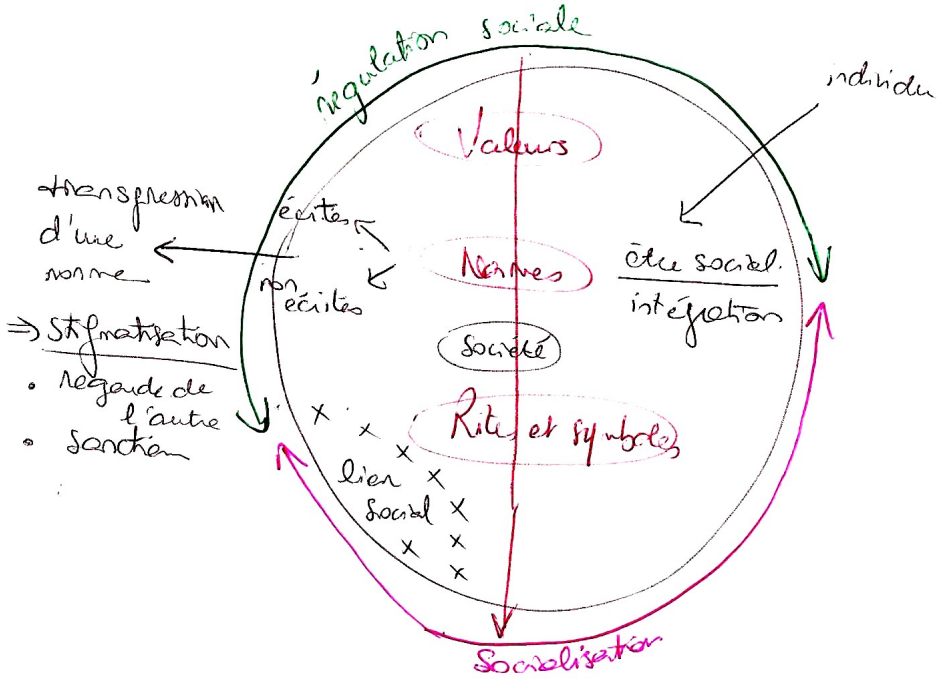
Outil pédagogique: TABLEAU VALEURS / NORMES

	Valeurs	Normes
Valeur familiale ❖ Intégrée (valeur transmise par la famille et que l'on fait sienne)		
❖ non intégrée (ce que font ses parents que l'on ne fait pas ou ne transmet pas, ce qu'on rejette)		
Valeur personnelle acquise		

Que pensez-vous de l'éducation de vos parents ? (Question de concours éducateur spécialisé)

Groupe : cellule de base, il faut jongler dans tous les groupes d'appartenance.

PROCHAINE SEANCE : exclusion, marginalisation, intégration, structures exemples...



24 JANVIER 2007 MATIN

Bibliographie :

Livre de ***F. Héran Le temps de l'immigration La république des idées au Seuil***. Sorti le 11/01/2007 (Quelques idées : France vieux pays d'immigration, flux constants mais non massifs, la France avait déjà fait sa transition démographique et a eu besoin de main-d'œuvre pour la révolution industrielle plus tardive, vient des pays limitrophes, des colonies ; infusion ¼ a au moins un de ses 6 ascendants d'origine étrangères, 1/3 si on va aux arrières grands-parents ; la population croit par excédent naturel, l'apport de l'immigration reste inférieur à 1,5 pour 1 000 même si on sous estime, il reste inférieur à 3 pour 1 000 ; à partir de 2030 il n'y aura plus d'excédent naturel ; loi 2006 d'immigration choisie, il examine d'autres pays qui l'ont fait ex Canada cela a été un échec car l'immigration subie (ex regroupement familial) reste toujours supérieure à l'immigration choisie, de même en Suisse).

Stéphane Beaud, Amrani Pays de malheur 2005 La Découverte par mèl ce que vivent de l'intérieur les jeunes de la banlieue de St Etienne.

L'insécurité sociale de R Castel – la ou les métamorphose de la question sociale.

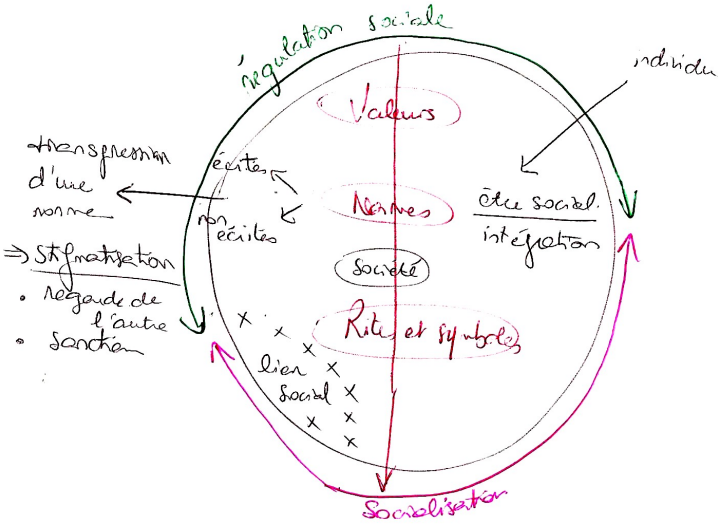
La mise du monde de Bourdieu (série d'enquête dans différents domaines, l'un sur la politique de la personne âgée sur les SDF…).

Sur le site I ville toutes les politiques de la ville.

La médiation sociale DIV – CNPFT 01 55 27 42 88

Diplômes dans la médiation :

- diplôme d'état de médiateur familial, il existe d'autres formations pour médiateurs bénévoles ou occasionnels.
- Licence de médiation sociale,
- MST de gestion des organisations sociales.



Suite de la partie sur l'intégration sociale.

Question de la régulation sociale pose la question de l'intégration sociale.

L'article du Monde du 9 avril 2007 indique l'effritement des valeurs religieuses : un français sur 2 se déclare catholique, 1/3 sans religion, 4 % de musulmans, 3 % protestants 1 % juifs.

Sans sous-groupe catholique 8 % qui vont à la messe le dimanche, 1 sur 2 qui juge certaine et probable l'existence de Dieu, cela renvoie à une vague identité sans recouper les pratiques.

- **Les valeurs** sont abstraites exemple : égalité, honnêteté, respect.
- **Les normes ou les règles** (niveau concret). Mais ce n'est pas parce je connais les normes que je les respecte.
    - **Comment les normes s'institutionnalisent ?**
      Le fonctionnement se fait par système de normes, exemple la valeur respect se traduit par les règles de politesse qui regroupent un ensemble de systèmes (toutes les façons de respecter selon les statuts, le rôle, la place…, et dépend également de la culture).
      Les normes s'institutionnalisent de 2 façons :
        - soit par intériorisation (exemple bien ou mal ; pour manger : difficultés pour l'enfant, difficile s'il faut manger avec des baguettes..),

- soit par sanction (code, conseil de discipline). Les sanctions peuvent être formelles (amende…) informelle (regard social, forme de la culpabilité).

- **Pourquoi se conforme-t-on aux normes ?**

  On se conforme pour 3 raisons :
  - calcul d'intérêt (exemple amende trop chère),
  - intériorisation (on se sent mal, on a honte ; chacun a une échelle différente),
  - pour s'intégrer dans un groupe (s'attacher aux gens exemple aller tous les samedis au cinéma avec des amis même si on n'aime pas y aller).

  L'adhésion aux normes se fait plus ou moins superficiellement (exemple les règles d'entreprise).
  Anomie : absence ou insuffisance de règles.

- La **déviance** (hors du chemin) contraire de la conformité (sans connotation morale en sociologie).

  Il y a la norme, la transgression, la stigmatisation (blâme, sanction) (formelle ou informelle). Pour Durkheim le crime est autant une déviance que l'innovation. Avortement interdit jusque 74, période où cela restait dans la loi mais l'état ne poursuivait pas jusqu'au procès de Bobigny et changement de la loi.

  3 formes de déviance particulières :
  - la rébellion (déviant par rapport à des normes sociales qui permettent d'éventuels transformations). Français terroriste pour Vichy puis résistant ;
  - l'innovation (science, pratiques prof commerciales) qui remettent en cause de process exemple Copernic, Darwin ;
  - l'évasion par exemple la secrétaire qui lit des romans d'Arlequin (rêve d'épouser son patron).

  Situation de l'alcool en France (norme en matière de consommation)

  Contexte culturel français : pays vinicole avec des terroirs et des lobbies, dans notre tradition boire signifie la convivialité, la fête (valeur positive), pendant très longtemps un aliment ; virilité (valeur) pour les hommes (mais horreur complète pour la femme ivre).

  Aujourd'hui les français continuent de consommer pour les fêtes. Norme acceptable : usage modéré du vin (la médecine dit qu'on peut boire un verre/jour), mais l'usage excessif est considéré comme déviant. Interdiction de l'alcool au volant, au travail... Donc 3 niveaux de normes actuelles. D'où les difficultés de la prévention.

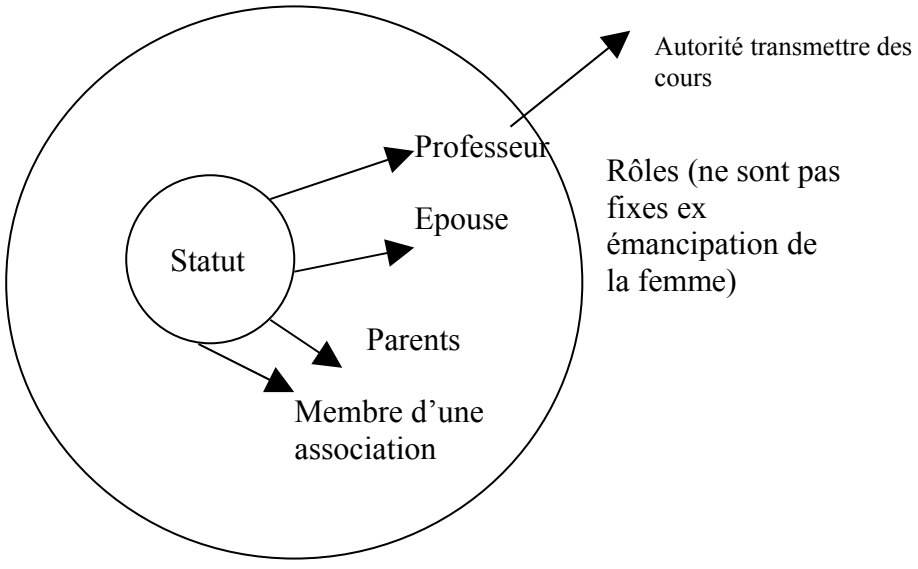
  Pendant très longtemps conduire vite associé aux congés payés, la liberté… mais actuellement sanction de la vitesse.

  Dans le Coran l'alcool n'est pas interdit mais tout ce qui fait perdre la tête (Abu Nowas poète du 8ème siècle qui a écrit sur le vin, l'homosexualité). Dans les poèmes arabes qui parlent de l'amour, l'être aimé est au masculin (femme ou homosexuel…).

  Chaque groupe social a ses normes – valeurs… et elles peuvent varier selon l'âge le sexe…

  Le salariat pendant longtemps a été considéré comme proche de l'esclavage (révolution industrielle). Les gens qui n'avaient que leurs bras étaient obligés d'être salariés. Les syndicats (fin 19ème siècle) ont fait changer les lois, le salariat depuis l'état providence est protecteur (assurance contre accident, maladie, vieillesse). 2007 on renoue avec les angoisses du 19ème siècle on revoie des travailleurs pauvres, baisse du niveau de vie... effritement de l'état providence…

❖ **Les rites** (ensemble codifié d'attitudes, de gestes et de paroles, qui prescrit un ensemble de rôles permettant de réaffirmer, réactiver les valeurs du groupe ; forme de cérémonie où chacun s'implique) ; chaque groupe a les siens car le rite rassure et active des valeurs (exemple prise de parole, façon de s'asseoir) Dans le rite chacun a un statut (place) et un rôle.



Il faut une certaine cohérence entre tous ces statuts.

Rite facile à analyser Noël : depuis 19ème siècle Noël fête de famille, repas de famille avec chacun sa place, son rôle.

République symbolisée (symbole : signe visible) par Marianne, le drapeau, la Marseillaise, le triptyque (liberté, égalité, fraternité). Faire recherche les symboles de l'Union européenne (symboles signes visibles). Ils ne sont pas immuables. Exemple de la Marseillaise sur les stades de foot, on a fait une loi pour sanctionner les personnes qui sifflent la Marseillaise (la loi réactive le symbole). Quand on veut attaquer l'ennemi on brûle le drapeau. Dans les manifestations de 2002 « sauvons la république » et on a vu réapparaître le drapeau français.

En conclusion la régulation sociale est un mécanisme politique et un instrument du pouvoir social. 3 idées à retenir :

- Dans une société enjeu de lutte des pouvoirs sociaux pour imposer normes valeur…
- Les comportements individuels ne sont jamais complètement déterminés, l'individu a le choix entre différents systèmes de valeurs (avant 1968 les valeurs, les normes s'imposaient davantage). Aujourd'hui montée de l'individualisme (l'individu se détache de la société pour s'exprimer depuis les 16ème – 17ème – 18ème siècle) l'individu a le choix du système de valeurs et de normes, mais tous les modèles ne s'équivalent pas. L'individu peut faire des choix sous contrainte mais peut faire des choix.
- Aujourd'hui la société change très vite (progrès technologiques, de la médecine, des moyens de communication… ; société très ouverte ce qui desserre les liens avec la famille et renforce l'individualisme), avec des normes et des valeurs qui changent.

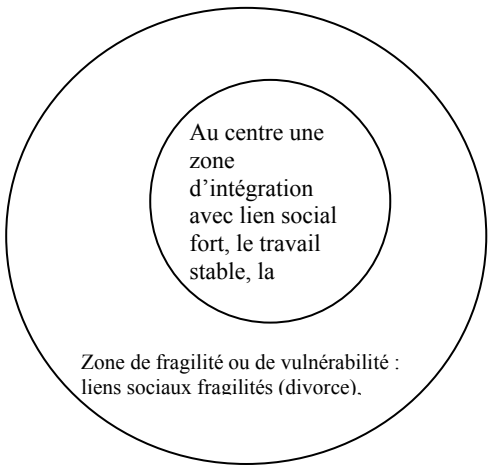
Exclusion (non intégration) rapport sociaux domination…

L'origine apparaît dans les années 70, renvoyait aux handicapés de la vie (car encore dans les 30 glorieuses, le niveau de vie augmentait, logement, travail pour tout le monde, en plein développement économique mais il reste des poches de misères appel abbé Pierre de 1954…), personnes qui n'arrivent pas à s'adapter aux progrès sociaux.

A partir des années 1980 le terme est repris par les associations (Abbé Pierre d'Emmaüs, rapport de Vresenski ADT quart Monde, les Restos du cœur de Coluche) qui prennent en charge pauvreté mise, font remonter la question de l'illettrisme (concept qui vient du monde associatif). En 88 RMI, 98 loi contre les exclusions, en 2000 CMU. Les associations jouent un rôle prépondérant et prennent le relais, l'idée qui court c'est que cela peut arriver à tout le monde (à cause de la montée massive du chômage - apparition des sans (domicile, papier, travail)).

Il a été repris par les politiques avec la mise en place d'actions de solidarité, la création du ministère de l'exclusion sociale, le terme a permis de donner une représentation et une identité de ces « pauvres » ; mais le problème c'est que le terme fige, et radicalise (évolution du vocabulaire : vagabond, indigent, misérable, inutile, inemployable, dans le marxisme les exploités qui renvoie aux exploitants et à la théorie de la domination, puis exclus), il n'y a pas d'exclueurs, on ne marque plus la domination, fatalisme. D'où la connotation des exclus sans rien = sans papiers = sans travail = sans ressources… En sociologie on utilise éventuellement la désaffiliation (on retrouve celui qui n'a pas de lien) ; dissociation (plus avec les autres, plus dans la socialisation).

En sociologie on distingue plusieurs zones : 2 éléments clés : le lien social, le travail.


Au centre une zone d'intégration avec lien social fort, le travail stable, la
Zone de fragilité ou de vulnérabilité : liens sociaux fragilités (divorce),

A l'extérieur zone d'exclusion avec cumul d'absence de liens et chômage.

Travail : procure un revenu, un statut, une reconnaissance, ce qui nous permet de participer activement à la société, mode d'intégration.
L'exclusion est un processus et l'on peut passer d'un cercle à l'autre. On peut identifier, repérer les situations à risque pour mettre en place les politiques sociales (valeur clé d'égalité, la politique sociale c'est ce qui va permettre l'intégration des individus, combler l'écart d'inégalité,
Les sans domicile : pas de chiffres (varie selon les rapports), l'INED une étude sur les adultes, sur les jeunes (caractéristiques : 1 milieu modeste ½ milieu ouvrier ; 2 difficultés dans la famille d'origine, dans l'enfance, violence, alcool, tabac, drogue, dissociation du foyer conjugal, beaucoup ne savent pas le métier de leur père ; 3 absence d'un ou des parents ; 4 étrangers ; 5 lien avec le travail : itinérant : ouvrier agricole, routier, militaire ce qui entraîne un éloignement familial, une rupture avec les liens sociaux ; 6 beaucoup on eu un logement et l'ont perdu).
Marginalisation personne sur les bords sans être exclus.
Sociologie : discours sur le compagnon

07 FEVRIER 2007 MATIN

Avant propos :
Programmes de médiation de l'université de Lille

En 1 DEUST : - régulation sociale
- Le médiateur de la république

En 2 DEUST : - communication le groupe
- médiation scolaire

En licence : - ville et médiation
- politiques de la ville
- médiation sociale
- médiation et politique (médiation familiale, violence familiale)
-

Formation de préparation aux concours sanitaires et sociaux

Lecture de documents, analyse des tableaux

Madame Cromer souligne que la non représentation des agriculteurs correspond à leur non représentation quantitative dans la société française

Cas 1 extrait du livre entre médiation et prévention
Proposition de travaux à partir de ce type de cas

☞Analyse de situation : qui ? quand ? ou ? Comment ? Quel est le problème ?

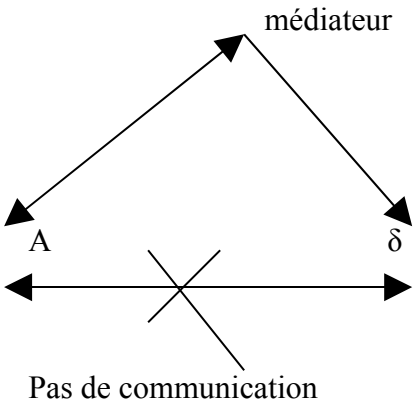
☞ Risques de la situation effets
-blocage de la circulation
-bagarre avec coup
- bagarre généralisée (phénomène tache d'huile)
-panique des enfants
- mauvais exemple pour les enfants
-générateur d'un sentiment d'insécurité chez les personnes âgées

☞ Racontez la suite de l'histoire

☞ Mettre en correspondance avec texte de Camus par exemple

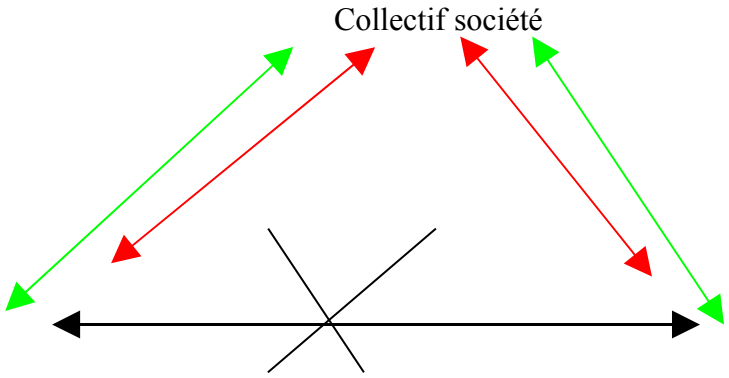
NATURE ET FONCTION DE LA MEDIATION

Schéma 1



La médiation est ternaire (repose sur trois éléments ou triangulaire
Elle est dynamique action réaction
Aller et retour par le biais du tiers
Processus de création continu
Schéma insuffisant pour tenir compte de la double nature
Mise en relation des individus entre eux (médiation inter individuelle) mais la médiation doit aussi mettre l'individu en relation avec la société (médiation sociale)
La médiation va contribuer a rétablir le lien social La médiation est une forme de régulation sociale.

Schéma 2

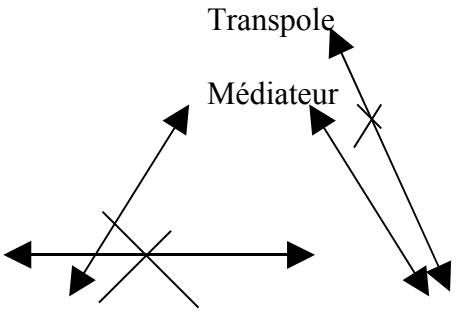


médiation inter individuelle
médiation sociétale

La médiation contribue a retravailler des normes et des valeurs
La médiation dans ce cas est : - quaternaire

- participe à la régulation sociale donc n'est pas neutre

Schéma 3



Médiation de conformation : elle tente de prendre en compte les normes et les valeurs Il y a prescription d'une norme
Le médiateur n'est pas neutre car il est porteur ou il est le reflet des normes. Il essaye de transformer les représentations que les gens se font de l'entreprise

Double fonction de la médiation
Première fonction de la médiation est de traiter les conflits La médiation est souvent représentée comme une méthode, une technique de résolution des conflits
En sociologie le conflit n'est pas négatif c'est juste la rencontre d'éléments contraires
Pour G Simmel le conflit est une forme de socialisation, l'individu va être obligé de dépasser les contradictions avec autrui
Ne pas confondre violence et conflit
Violence = rapport de force
Le conflit = avec des règles va pouvoir être dépassé

Bonafé Schmit font des expériences de médiation scolaire (entre élèves) formation d'élèves médiateurs Ils sont formés et proposent leur aide pour régler des conflits
Avantages : - responsabilisation
- éducation à la citoyenneté des médiateurs

Inconvénients : - risque de substituer au rôle de l'adulte
- risque d'exclusion des médiateurs
- les enfants doivent apprendre à résoudre leurs conflits en autonomie

Seconde fonction la médiation fait société elle est là pour le bon fonctionnement du corps social
Conclusion
Pourquoi un tel essor des médiations ?

Des gens essayent de faire fonctionner autrement le lien social
La médiation est très liée au développement des assignations
Les associations peuvent servir de médiateur entre le public et l'état (ex hébergement urgence…)

CLASSEMENT DES MEDIATIONS

1.Médiations traditionnelles ou innommées

3 types de médiations :

⇨ Médiation de voisinage (curé, notaire, mairie, instituteur)
Un homme de charisme va jouer son rôle d'autorité
Un personnage par famille va aussi avoir le rôle de médiateur

⇨ Médiation religieuse

⇨ Médiation politique et syndicale

2.Médiations nouvelles ou nommées

⇨ Médiations privées ou communautaire
Sur la base de règles définies par les parties eux-mêmes Ces règles ne doivent pas déroger au droit de la communauté Tonnies définit :
C'est un groupe ou les relations sont fortes Le sentiment d'appartenance au groupe est fort
Elles reposent sur la volonté des acteurs de construire du lien social sans avoir recours à la puissance publique
Règlement en autorégulation, à l'intérieur
On en distingue deux types

- médiations privées entre particuliers (boutiques de droit, médiation sociale)
- médiations privées dans les entreprises (assurance, presse ou médias)

⇨Médiations publiques ou légales
Régie par la puissance publique législative ou réglementaire ou sur la base de règles définies par la puissance publique en résumé la loi le règlement
3 catégories :

- médiation entre le public et l'administration :
  - médiateurs de la république
  - médiateurs des enfants

- médiations organisées par les administrations (pénales, travail……)
- médiations européenne ou internationale ONU